

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2002-208072
(P2002-208072A)

(43) 公開日 平成14年7月26日 (2002.7.26)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーム(参考)
G 0 7 G 1/12	3 4 1 3 0 1 3 2 1	G 0 7 G 1/12	3 4 1 A 3 E 0 4 2 3 0 1 E 3 2 1 Z
G 0 6 F 17/60	1 1 8 5 0 6	G 0 6 F 17/60	1 1 8 5 0 6

審査請求 未請求 請求項の数12 O L (全 8 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2001-1554(P2001-1554)

(22) 出願日 平成13年1月9日 (2001.1.9)

(71) 出願人 000006747

株式会社リコー

東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(72) 発明者 渡邊 好夫

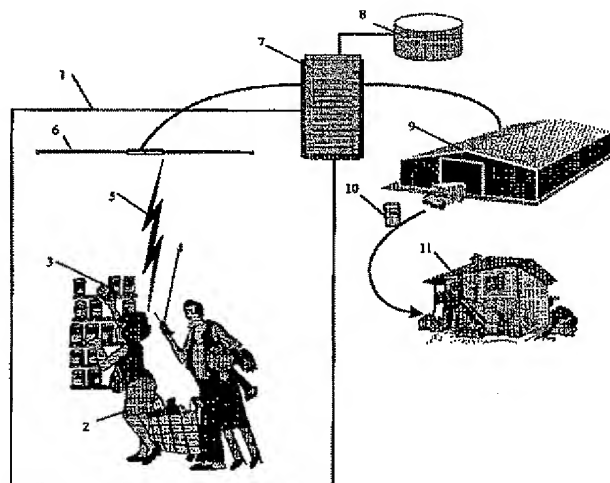
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式
会社リコー内Fターム(参考) 3E042 BA20 CA02 CA10 CC02 CD04
CD10 EA01

(54) 【発明の名称】 顧客サービスシステム

(57) 【要約】

【課題】 スーパーマーケット、百貨店、パソコンショップなどの各種大規模店舗における商品や家具等の大型商品の売買において顧客や販売者にとって、利便性の高いサービスを提供する。

【解決手段】 商品に添付された情報を入力する手段と、その入力情報に顧客の情報を付加する手段と、それらの情報を伝送する無線通信手段とを有して前記顧客が購入に関する情報の授受を行う通信機と、前記通信機より伝送された前記情報を受信する手段と、受信した前記情報を顧客ごとに管理するデータベースと、顧客が商品を購入したときにこの商品の配送を連絡する手段とを有する商品販売者により用意されたサーバーとを備え、顧客が商品を購入するときの利便性を向上させるように支援する。その他11項ある。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 商品に添付された情報を入力する手段と、その入力情報に顧客の情報を付加する手段と、それらの情報を伝送する無線通信手段とを有して前記顧客が購入に関する情報の授受を行う通信機と、前記通信機より伝送された前記情報を受信する手段と、受信した前記情報を顧客ごとに管理するデータベースと、顧客が商品を購入したときにこの商品の配送を連絡する手段とを有する商品販売者により用意されたサーバーとを備え、顧客が商品を購入するときの利便性を向上させるように支援するようにしたことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項2】 請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機からの要求に応じて、前記サーバーから商品あるいは顧客あるいはそれに関連する情報を送信することを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項3】 請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記サーバーは、前記商品に添付された情報および付加された顧客情報とを前記データベースに登録されたとき、前記商品が顧客に購入されたあるいは賃借されたことを認証し、前記データベースに購入あるいは賃借履歴を記録することを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項4】 請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機から前記サーバーへ伝送される情報は、前記商品に添付された情報と付加された顧客情報と、その商品をその場で受け取るか、あるいは、商品展示場所の出口で同等商品を渡すか、あるいは、顧客の指定場所に配送するかを判定できる情報であることを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項5】 請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機は、顧客の所持または前記商品販売者が用意した携帯電話あるいはPHSあるいは構内ワイヤレス電話であることを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項6】 請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記商品に添付された情報をバーコードを用い、前記入力的手段は、バーコードリーダーあるいはスキャナであることを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項7】 請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記商品に添付された情報を無線タグに記録し、前記入力的手段は、この無線タグからの通信を受信する無線受信機であることを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項8】 請求項2または4に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記サーバーは、前記通信機から顧客指定の場所への配送が指定された場合には、前記データベースの管理する配送状況に基づいて商品到着時期を返信することを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項9】 請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記サーバーは、前記顧客からの要求に応じて、その顧客の購入あるいは賃借商品明細をその顧客あるいは前記商品提供者の指定した日に、その顧客のe-mailアドレス宛に送信することを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項10】 請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記顧客からの要求に応じて、そのデータベース内容を前記商品提供者のインターネットホームページで随時開示することを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項11】 請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記通信機は、前記顧客からの要求に応じて前記データベースを随時検索し、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細の検索結果を表示することができることを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項12】 商品販売者の提供する商品を顧客が購入するときの支援を行う顧客サービスシステムにおいて、商品に添付された情報を入力する手段と、その入力情報に顧客の情報を付加する手段と、それらの情報を伝送して、その情報に対応する商品に関する情報、顧客自身の購入履歴情報または購入指示や配送状況等を商品販売者から受信する無線通信手段とを備え、前記顧客が購入に関する情報の授受を行えるようにしたことを特徴とする通信機。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客サービスシステムに関し、詳細には、スーパーマーケット、百貨店、パソコンショップなどの各種大規模店舗における商品や家具等の大型商品の売上に付随する顧客サービスシステムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】このような顧客サービスシステムとしては、例えば、特開平10-247286号公報、特開平11-265485号公報などに見られるように、商品に添付されたバーコードの読取り表示装置あるいは携帯型バーコード読取り装置などによる読取りデータを含む各種情報を、ネットワークを介して収集し、販売管理を行なうPOSシステムを構成するものである。しかしながら、これを配送システムと連係して顧客に対するより一層の利便性を図る顧客サービスシステムは存在していない。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】従来、スーパーマーケット、百貨店、パソコンショップなどの大規模店舗で

は、顧客は「買い物バスケット」に購入希望商品を入れ、レジにおいて精算を行う方法をとっている。しかしながら、この方法においては、顧客にとって次のような問題点がある。

【0004】1) レジにてしばしば長時間待たされる。
2) レジにて精算終了するまで、購入商品総額の把握が容易にはできない。

3) 購入希望商品についての商品説明を希望するとき等には、店員を捜す必要がある。

4) 大型あるいは重量のある商品の場合、顧客は顧客自身で家まで運ぶか、店員に配送を依頼する必要がある。

5) 例えば商品仕様、在庫の有無などの商品情報についても、店員に確認しなくてはならない。

6) 当然のことながら、各顧客において家計簿などの処理を行なうコンピュータとは連動していないため、顧客は改めて購入商品の価格等のデータを入力する手間が発生する。

【0005】また、販売者側にも次のような課題がある。

7) 顧客の商品購入動向が予測しづらいため、例えば、商品陳列の最適化などに限界がある。

8) ビールなどのように、各メーカー毎の品種あるいは容器形状、価格など各展示商品間には大きな差がないと思われるものであっても、すべて展示する必要があるため、このための展示スペースを必要とし、また展示作業に人手がかかる。

【0006】顧客購入商品を直接顧客の家、あるいは店舗の出口あるいは駐車場まであらかじめ搬送できれば、顧客にとっての作業の軽減と顧客満足度向上を同時に達成ことができる。さらに、商品陳列箇所で購入を決定できれば、レジそのものが不要となる。これを実現するためには、顧客が陳列棚等から商品を購入しようと決定するその場面での、顧客と販売者側での購入に関する情報交換が不可欠となる。

【0007】しかしながら、従来はこれを実現する好適な方法が見当らなかった。商品情報などの報知については、商品陳列棚近傍にテープレコーダーなどを設置し、商品情報の提供をはかる例もあるが、全品種について行うには膨大な作業が必要であり、また、顧客は不要な情報も聞かねばならない等、極めて限定的な条件でしか使用されなかった。

【0008】本発明は、これらの問題点を解決するためのものであって、例えば、バーコード読取り装置と、携帯電話あるいはPHSと、サーバー上のデータベースで構成する顧客サービスシステムを提供することによって、顧客および販売者の双方にとって利便性のあるサービスシステムを提供することを目的とする。更に、この顧客サービスシステムと配送管理システムや商品情報データベースとを組み合わせることにより、さらに利便性の高いシステムを提供することを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】上記の問題を解決するために、本発明の請求項1は、商品に添付された情報を入力する手段と、その入力情報に顧客の情報を付加する手段と、それらの情報を伝送する無線通信手段とを有して前記顧客が購入に関する情報の授受を行う通信機と、前記通信機より伝送された前記情報を受信する手段と、受信した前記情報を顧客ごとに管理するデータベースと、顧客が商品を購入したときにこの商品の配送を連絡する手段とを有する商品販売者により用意されたサーバーとを備え、顧客が商品を購入するときの利便性を向上させるように支援するようにしたことを特徴とする。

【0010】また、本発明の請求項2は、請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機からの要求に応じて、前記サーバーから商品あるいは顧客あるいはそれに関連する情報を送信することを特徴とする。

【0011】また、本発明の請求項3は、請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記サーバーは、前記商品に添付された情報および付加された顧客情報とを前記データベースに登録されたとき、前記商品が顧客に購入されたあるいは賃借されたことを認証し、前記データベースに購入あるいは賃借履歴を記録することを特徴とする。

【0012】また、本発明の請求項4は、請求項1に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機から前記サーバーへ伝送される情報は、前記商品に添付された情報と付加された顧客情報と、その商品をその場で受け取るか、あるいは、商品展示場所の出口で同等商品を渡すか、あるいは、顧客の指定場所に配送するかを判定できる情報であることを特徴とする。

【0013】また、本発明の請求項5は、請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記通信機は、顧客の所持または前記商品販売者が用意した携帯電話あるいはPHSあるいは構内ワイヤレス電話であることを特徴とする。

【0014】また、本発明の請求項6は、請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記商品に添付された情報をバーコードを用い、前記入力手段は、バーコードリーダーあるいはスキャナであることを特徴とする。

【0015】また、本発明の請求項7は、請求項1乃至4のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記商品に添付された情報を無線タグに記録し、前記入力手段は、この無線タグからの通信を受信する無線受信機であることを特徴とする。

【0016】また、本発明の請求項8は、請求項2または4に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記サーバーは、前記通信機から顧客指定の場所への配送が指定された場合には、前記データベースの管理する配送状況に基づいて商品到着時期を返信することを特徴とする。

【0017】また、本発明の請求項9は、請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記サーバーは、前記顧客からの要求に応じて、その顧客の購入あるいは賃借商品明細をその顧客あるいは前記商品提供者の指定した日に、その顧客のe-mailアドレス宛に送信することを特徴とする。

【0018】また、本発明の請求項10は、請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記顧客からの要求に応じて、そのデータベース内容を前記商品提供者のインターネットホームページで随時開示することを特徴とする。

【0019】また、本発明の請求項11は、請求項1乃至8のいずれか1項に記載の顧客サービスシステムにおいて、前記データベースは、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細を管理し、前記通信機は、前記顧客からの要求に応じて前記データベースを随時検索し、顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細の検索結果を表示することができることを特徴とする。

【0020】また、本発明の請求項12は、商品販売者の提供する商品を顧客が購入するときの支援を行う顧客サービスシステムにおいて、商品に添付された情報を入力する手段と、その入力情報に顧客の情報を付加する手段と、それらの情報を伝送して、その情報に対応する商品に関する情報、顧客自身の購入履歴情報または購入指示や配送状況等を商品販売者から受信する無線通信手段とを備え、前記顧客が購入に関する情報の授受を行えるようにしたことを特徴とする。

【0021】

【発明の実施の形態】本発明の一実施例を図面にもとづいて詳細に説明する。

(1) 本発明の構成の概要

図1は、本システムの基本構成の概要を示す図である。店舗1は、商品を展示、販売あるいは貸与するスーパーマーケットなどである。この中で、顧客2は、商品3を手にとって購入あるいは賃借するかどうかの判断を行う。このとき、生鮮食料品などのようにその場での鮮度を重視するもの以外の、缶詰、パック商品、日用品など規格が明確で一品ごとの差異の小さいと考えられるものは、あえてその場で購入しなくともあとで自宅あるいは駐車場まで配送してもらうことで、顧客の要求を十分満足させることのできる商品も多い。この場合は、この商品情報を顧客の保有あるいは貸与された無線通信機4、特に携帯電話あるいはPHSなどによりその商品情報と顧客の情報とを無線信号5により送信し、それを店舗1内に配置された受信装置6にて受信し、その情報を顧客、商品および販売履歴のデータベース8を保有するサーバー7へ伝送する。このサーバー7は、データベース

8の情報を参照して、商品の状況（在庫品の色、大きさあるいは食料品等であれば賞味期限など）が顧客の要望を満たすかどうかを判断し、顧客に関するデータベース8で購入顧客の認証、必要に応じ顧客の信用状況を評価する。どちらも、販売可能と判断すれば、ただちに、配送センター9に配送の手続きを行なう。このように構成することにより、顧客がまず購入を判断した時点で時間的に遅滞なく、顧客の購入状況を把握することができる。配送センター9では、顧客2が店頭で購入を判断した商品3と同一の商品10を、顧客2の配送指定場所11に配送する。配送指定場所は通常は、顧客2の家庭、事務所などであるが、店舗1の保有する駐車場や店舗1の出口の場合もある。

【0022】以下、顧客2、サーバー7および配送センター9の動作について個々に説明する。

(2) 顧客2の動作

顧客2は、店舗1で購入するときにあたって、自分の所有する無線通信機4を準備する。この無線通信機4は、携帯電話、PHSなどである。また、この無線通信機4を所有していない顧客2に対しては、店舗1の入り口で構内ワイアレス電話などを貸し出してもよい。PHS、構内ワイアレス電話は通信料金を低廉にできるという特徴をもつ。顧客2は、無線通信機4に商品3に添付された商品名や商品コード301（図2参照）を入力し、データベース8を管理するサーバー7を呼び出す。この呼び出しに際し、無線通信機4へ登録された顧客2に関する情報（顧客名や顧客IDなど）も同時に送信するようなことも考えられる。この呼び出しに対しサーバー7からは、この商品3に関する状況（在庫情報、在庫品の色、大きさあるいは食料品等であれば賞味期限、および配送可能時刻情報など）を無線通信機4へ表示する。また、データベース8に商品3および顧客2の情報が伝送された時点で、顧客2のこれまでの取引状況あるいは銀行口座の預金残高の与信限度額などの信用状況が把握することによって、顧客の購入あるいは賃借要望にただちに応えることもできる。この商品3の商品名などを入力するとき、バーコード302（図2参照）を読み取るようにしてもよい。この場合の無線通信機4には、バーコードスキャナ401を備えた携帯電話（図3参照）を使うと、商品コードの数値などを直接入力する方法よりも、速さと確実性の点でもっとも優れており、顧客2にとっても簡便であって好ましい。ここでバーコードをスキャナで読み取って、その情報をサーバー7でコードを解析するようにしてもよい。また、図2の例では1次元バーコードを用いているが、2次元バーコードや無線タグも用いることのようにしてもよい。これは、多少コストアップとなるが、多くの情報が瞬時に入力可能であることや、商品情報の書き換えを一齐に行なうことができる。商品3に無線タグを用いた場合には、無線通信機4はそれを受信するようになっているものを使う必要があ

る。また、無線通信機4をその店舗1の貸し出すバーコードの読み取りのできる専用端末とすれば、その読取り情報と顧客に関する情報を入力してサーバー7へ商品情報の送信要求を出すようにできる。この顧客情報（顧客ID、顧客の趣味、年齢など）を登録したICカード等をセットできるようにしてあると更に入力が簡単になる。

【0023】このようにして、顧客2は商品3に満足した場合、無線通信機4からこの商品3の購入をサーバー7へ送信する。この送信には、商品3の受け取り方法、例えば、直接受け取るかまたは店舗1の駐車場や自宅へ配送してもらうかをあわせて行う。

【0024】図4は、無線通信機4から無線信号5により、受信装置6に送信される情報の一例である。顧客IDは、顧客データベースに登録された顧客認証を行なうための識別コード（ID）である。ここに未登録のIDが記載されている場合、あるいは記載のない場合は新規顧客として認識する。無線通信機4のIDは、場合によっては呼び出し番号に置き換えることもできる。顧客にこの通信機4が貸し出される場合には、このIDによって管理される場合もある。商品コードは、本実施例においては、バーコードスキャナ401によって読取られたバーコード302である。問い合わせ・購入フラグは、顧客が本商品に対して商品問い合わせを行っているのか、購入しようとしているのかを識別するためのフラグである。

【0025】問い合わせの場合は、商品の詳細な情報、在庫状況あるいは配送可能時刻など、さらに詳細な情報を問い合わせることができる。また、購入（賃貸契約も含む）の場合は、金額の確認、支払方法さらには必要に応じて、顧客の信用状況を確認する情報などが入力される。また、配送情報として、配送指定時刻、配送場所などが入力される。

【0026】（3）サーバー7の動作

（A）商品等の問い合わせの場合

図5は、本実施例の顧客2からの商品や購入履歴等に関して問い合わせを行ったときのデータの流れについて示したものである。サーバー7は、顧客2からの情報501（図4参照）を受信して、それが問い合わせと判断すると、それが商品に関する場合は、データベース8の中の商品に関するデータベースから該当データを読み出して、これを顧客2の持っている無線通信機4へと返信する。この問い合わせが配送に関する場合は、データベース8の中の配送に関するデータベースから現在の配送可能時刻等を算出してこれを無線通信機4へと返信する。

【0027】また、この問い合わせが顧客ごとの購入あるいは賃借商品明細である場合には、これを管理するデータベース8から顧客あるいは商品提供者の指定した日に、顧客のe-mailアドレス宛に顧客ごとにその内容を転送するように構成してもよい。顧客ごとの購入あ

るいは賃借商品明細を顧客2の要求に応じて、その内容を商品提供者のインターネットホームページにて随時開示したり、無線通信機4からそのデータベース8を随時検索および表示するようにしてもよい。

【0028】上記したデータベース8は、販売者の保有するサーバー7に構築されているおり、例えば、顧客に関する与信情報等を管理する顧客データベース801、商品の詳細な説明や商品の在庫情報等を管理する商品データベース802、顧客のこれまでの購入履歴や商品ごとの販売履歴（売れ筋商品などの統計情報を含めて）等を管理する販売履歴データベース803、配送センター9における配送計画を管理する配送データベース804とで構成されている。図6は、これらの顧客データベース801、商品データベース802、販売履歴データベース803、配送データベース804を構成する主要フィールドの一例を示している。これらのデータベースは、顧客2からの情報501に基づいて検索・登録等の処理がなされる。また、配送データベース804は、一般には一つとは限らず配送形態により複数のデータベースを構成するようにしてもよい。

【0029】（B）顧客が購入を決定した場合

図7は、本実施例の顧客2からの商品を購入する決定を行ったときのデータの流れについて示したものである。サーバー7は、顧客2からの情報501にもとづいて、データベース8を参照して顧客の認証と顧客の信用状況を確認する。また、商品の在庫の有無などの確認後、配送可能指定時刻などを決定する。これらは、基本的には顧客2に確認するが、各商品3ごとにこれらを設定しては、利便性を大幅に損ねることとなるので、各販売商品に応じて最適な暗黙値設定が重要となる。スーパーマーケット等では、配送および決済は一時的に保留して、顧客2が店舗1を離れるときに一括して決定するのが实际的である。最後に、サーバー7は、商品が顧客に購入されたあるいは賃借されたことと認証され、データベース8へ購入あるいは賃借履歴を登録する。購入した商品に関する情報を配送センター9へ送信する。

【0030】（4）配送センター9の動作

配送センター9では、サーバー7から送信された情報に従って、顧客2が店頭で購入を判断した商品3と同一の商品10を、顧客2の配送指定場所11に配送する。この配送指定場所は、通常は、顧客2の家庭、事務所などであるが、店舗1の保有する駐車場や店舗1の出口の場合もある。配送の状況、例えば、配送準備中、配送中、顧客へ配送完了等を逐次、配送データベース804を更新するとともに、この状況を顧客2へ送信するようにしてもよい。

【0031】このように実施例を構成することにより、以下のような効果を達成できる。

・顧客は店舗で、購入の決定と配送方法、日時等を即時的に決定できるため、商品を持って帰る必要がなくな

10

20

30

40

50

9

り、顧客の商品購入時の利便性が大幅に向上する。

・顧客の手元で、顧客は購入決定を支援する様々な情報（例えば、商品情報、在庫情報および配送情報等）を購入決定時点で把握することができるため、わざわざ店員に問い合わせる必要がなくなり、顧客の利便性が大幅に向上する。

・商品販売者にとっても、顧客の認証を顧客の購入決定時点で極めて短時間に行えるため、安全な取引ができるようになる。

・顧客は、商品購入決定時に、その商品をどこで受け取るか指定できるため、配送に関する顧客の多様な要望を満たすことができる。

・顧客が保有している無線通信機（例えば、携帯電話、PHSあるいは構内ワイヤレス電話等）を使えるので、通信方法として市販の安価な装置を活用でき、全体として安価なシステムを構成することができる。

・商品の入力方法としてバーコードを用いることによって、商品情報を容易に顧客の保有している通信機に取り込むことができる。

・また、商品の入力方法として無線タグを用いると、上記の効果とともに、商品のコード書き換えを一斉に行うことが可能となり、販売者の商品コード添付の作業が大幅に軽減される。

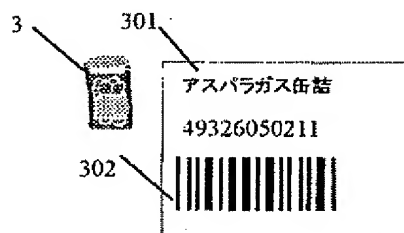
・顧客が保有している無線通信機に商品到着時期を通知できるので、顧客が不在時等によって生じる商品配達の仕事負担を大幅に軽減することができる。

・顧客の購入あるいは賃借商品明細をe-mailで顧客に配信することにより、顧客は自らの購入あるいは賃借履歴を容易に確認することができ、コンピュータによる家計簿などで行われる、商品購入データの再入力といった手間も削減でき、顧客の利便性が大幅に向上する。

・顧客の購入あるいは賃借商品明細を、インターネットのホームページにて開示することにより、顧客は自らの購入あるいは賃借履歴を容易に確認することができ、顧客の利便性が大幅に向上する。

・顧客の購入あるいは賃借商品明細を、顧客保有の携帯電話、PHSなどに送信することにより、顧客は自らの購入あるいは賃借履歴を店舗内においても、容易に確認することができ、顧客の利便性が大幅に向上する。

【図2】



(6)

特開2002-208072

10

【0032】

【発明の効果】以上説明したように本発明によれば、顧客および販売者の双方にとって利便性のあるサービスシステムを提供できた。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施例の基本構成の概要を示す図である。

【図2】商品コード例として、バーコードを用いた場合を示す図である。

10 【図3】バーコード読取り情報、商品情報および顧客情報を送信する無線通信機を示す図である。

【図4】本発明の受信装置へ伝送される情報の一例を示す図である。

【図5】本発明における商品問い合わせの場合のデータフロー図である。

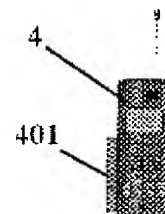
【図6】本発明のデータベースの構成例を示す図である。

【図7】本発明の商品購入の場合のデータフロー図である。

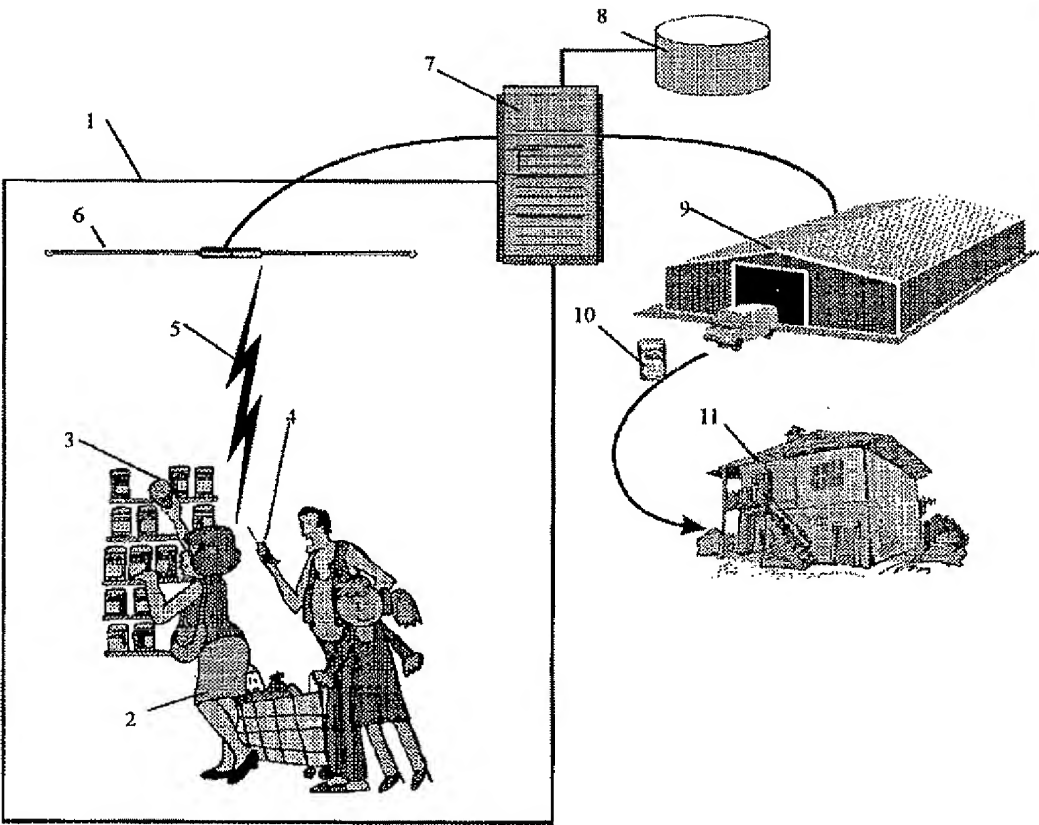
20 【符号の説明】

- 1 店舗
- 2 顧客
- 3 商品
- 4 無線通信機
- 5 無線信号
- 6 受信装置
- 7 サーバー
- 8 データベース
- 9 配送センター
- 30 10 商品3と同一の商品
- 11 配送指定場所
- 301 商品コード
- 302 バーコード
- 401 バーコードスキャナ
- 501 無線通信機4から受信装置6へ伝送される情報
- 801 顧客データベース
- 802 商品データベース
- 803 販売履歴データベース
- 804 配送データベース

【図3】



【図1】

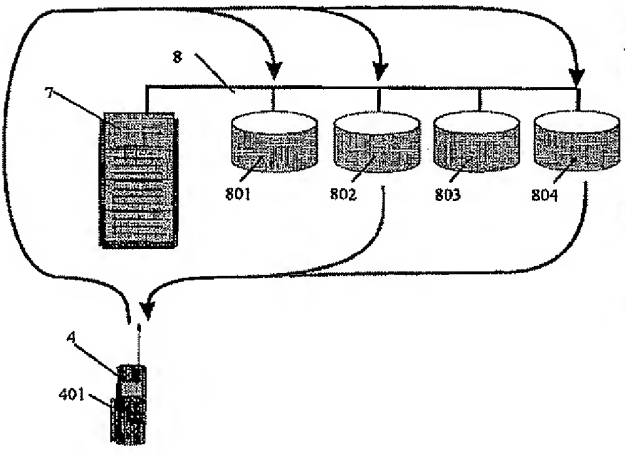


【図4】

通信手段4から受信装置6へ伝送される情報 601

発信シリアル番号
発信日時
顧客ID
顧客氏名
通信手段4のID
通信手段の呼び出し番号
商品コード
商品名
問い合わせ・購入フラグ
問い合わせ情報
購入情報
配送情報
備考

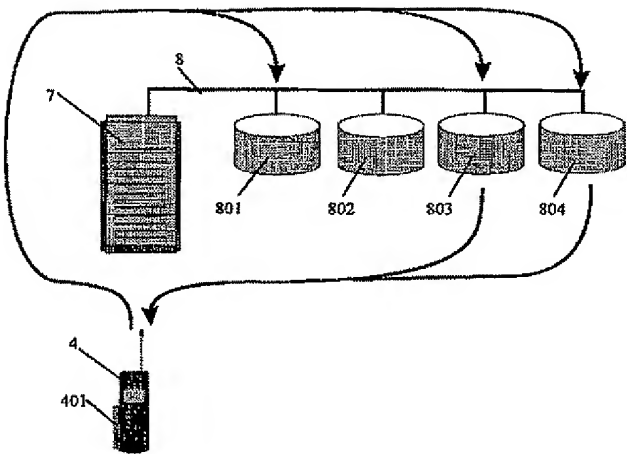
【図5】



【図6】

顧客データベース 801	商品データベース 802	販売履歴データベース 803	配送データベース 804
顧客ID	商品ID	販売シリアル番号	配送シリアル番号
顧客氏名	商品名	顧客ID	配達車番号
顧客年齢/性別	商品金額	商品ID	配達担当者ID
販売住所	商品情報	購入決定日時	配達担当者氏名
販売電話/FAX番号	商品有効期間	配達決定日時	配達ルート番号
顧客e-mailアドレス	在庫状況	配達日時	配達開始時間
顧客通信手段4のID		配達方法	配達終了予定時間
顧客通信手段4の番号		梱包方法	
顧客通信手段の種類			配達 販売シリアル番号 No1
顧客の信用状況		決済日時	配達 販売シリアル番号 No2
顧客の決済銀行		決済方法	配達 販売シリアル番号 No3
顧客のクレジット番号			

【図7】



フロントページの続き

(51) Int. Cl. ⁷		識別記号	F I	テーマコード (参考)	
G 0 7 G	1/00	3 1 1	G 0 7 G	1/00	3 1 1 E
	1/14				

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-7663

(P2002-7663A)

(43) 公開日 平成14年1月11日 (2002.1.11)

(51) Int.Cl.⁷

識別記号

F I

テーマコード* (参考)

G 0 6 F 17/60

1 7 0

G 0 6 F 17/60

1 7 0 A 5 B 0 4 9

17/40

3 1 0

17/40

3 1 0 Z

審査請求 未請求 請求項の数 4 O L (全 4 頁)

(21) 出願番号 特願2000-185745 (P2000-185745)

(22) 出願日 平成12年6月21日 (2000.6.21)

(71) 出願人 500295346

株式会社エフシーエム

千葉県市川市塩焼4-6-15

(72) 発明者 溝江 倫明

千葉県市川市塩焼4-6-15 株式会社エフシーエム内

(72) 発明者 小山 隆司

東京都目黒区目黒本町1-13-16-2

(74) 代理人 100081558

弁理士 斎藤 晴男

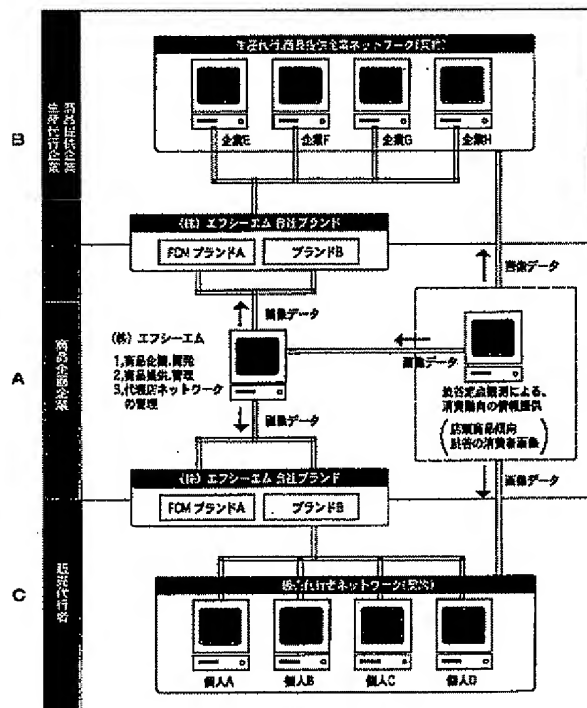
Fターム(参考) 5B049 CC00 DD00 FF01 GG02

(54) 【発明の名称】 流行先駆的商品提供方法及びリサーチシステム

(57) 【要約】

【課題】 最新のファッション等に関するデータをリアルタイムで収集し、且つ分析し、その分析結果を新商品に反映させて提供しうる流行先駆的商品提供システム及びリサーチシステムを提供することを課題とする。

【解決手段】 定点観測により消費動向に関する情報を収集する情報収集段階、前記段階において収集された情報を分析する情報分析段階、前記情報分析段階において分析された情報に基づいて商品を企画する商品企画段階、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携生産企業グループに提供する生産照会段階、及び、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携販売代行者グループに提供する販売照会段階を含む。



1

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 定点観測により消費動向に関する情報を収集する情報収集段階、前記段階において収集された情報を分析する情報分析段階、前記情報分析段階において分析された情報に基づいて商品を企画する商品企画段階、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携生産企業グループに提供する生産照会段階、及び、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携販売代行者グループに提供する販売照会段階を含むことを特徴とする流行先駆的商品提供方法。

【請求項 2】 前記情報収集段階において収集される情報が画像情報であり、該画像情報が公衆網を通じて前記情報分析段階に供給される請求項 1 に記載の流行先駆的商品提供方法。

【請求項 3】 予め定めた観測地に配置される 1 又は複数の観測端末と、センター内に配置されるサーバーと、前記観測端末と前記サーバーとを接続する第 1 のネットワークとを備え、前記観測端末は、前記観測地において流行先駆的商品分析のための商品データを入力する商品データ入力手段と、前記商品データ入力手段により入力された前記商品データを記憶する商品データ記憶手段と、前記商品データ入力手段により入力された前記商品データを前記サーバーへ送信する送信手段とを備え、前記サーバーは、前記観測端末から送信された前記商品データを受信する受信手段と、前記受信手段により受信したデータを記憶する受信データ記憶手段とを備えることを特徴とする流行先駆の商品リサーチシステム。

【請求項 4】 前記商品データは、ビデオ入力装置から入力された静止画データ又は動画データのうちの少なくとも一方を含むことを特徴とする請求項 3 に記載の流行先駆の商品リサーチシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、多くの人が集まり、且つ、被服、バッグ、化粧品などの流行に敏感な地域において流行、消費動向に関するデータを収集し、そのデータを分析することにより、流行の先駆的商品を遅滞なく供給するための流行先駆的商品提供方法及びリサーチシステムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】被服、靴、バッグ、身回り品、化粧品（化粧品）等の流行に左右されやすい商品をリサーチする方法としては、各販売店において、販売した商品の情報をコンピュータに入力し、それらのデータを収集し、売れ行きのよい商品を分析するなどの方法が行われている。また、現に流行し、また、流行するであろう商品に関する情報源として、ファッション雑誌や、テレビのファッション情報番組などが利用されている。

【0003】しかし、販売した商品の情報を収集する方

2

法では、流行先駆的商品を把握し、ないし、予測することができず、また、雑誌やテレビ等によるファッション情報は、情報を収集してから雑誌などが発売されるまでに時間がかかるために、数ヶ月遅れで提供されることが多く、情報として迅速性に欠けるだけでなく、それらは編集者等の考えに依拠しているために、実際のファッション傾向に符合していないことも少なくない。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】このように従来のファッション等に関する消費動向情報は、迅速性及び的確性に欠けていたので、本発明はそのような問題のない、即ち、最新のファッション等に関するデータをリアルタイムで収集し、且つ分析し、その分析結果を新商品に反映させて提供しうる流行先駆的商品提供方法及びリサーチシステムを提供することを課題とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】本発明は、定点観測により消費動向に関する情報を収集する情報収集段階、前記段階において収集された情報を分析する情報分析段階、前記情報分析段階において分析された情報に基づいて商品を企画する商品企画段階、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携生産企業グループに提供する生産照会段階、及び、前記商品企画段階において企画された商品の情報を公衆網を介して提携販売代行者グループに提供する販売照会段階を含むことを特徴とする流行先駆の商品提供方法、を以て上記課題を解決した。

【0006】本発明はまた、予め定めた観測地に配置される 1 又は複数の観測端末と、センター内に配置されるサーバーと、前記観測端末と前記サーバーとを接続する第 1 のネットワークとを備え、前記観測端末は、前記観測地において流行先駆の商品分析のための商品データを入力する商品データ入力手段と、前記商品データ入力手段により入力された前記商品データを記憶する商品データ記憶手段と、前記商品データ入力手段により入力された前記商品データを前記サーバーへ送信する送信手段とを備え、前記サーバーは、前記観測端末から送信された前記商品データを受信する受信手段と、前記受信手段により受信したデータを記憶する受信データ記憶手段とを備えることを特徴とする流行先駆の商品リサーチシステム、を以て上記課題を解決した。

【0007】

【発明の実施の形態】図 1 は、本発明に係る方法及びシステムの説明図で、本方法を構築するシステムは、情報の収集・分析及び商品企画を行なうと共に、システム全体を統括する統括本部 A と、統括本部 A との提携契約に基づき商品生産を行なう複数の企業から成る生産企業グループ B と、統括本部 A との提携契約に基づき販売代行を行なう複数の販売代行者から成る販売代行者グループ C とで構成され、各情報及び商品の流れは、いずれも統

3

括本部Aが関与して実施される。

【0008】統括本部Aは、予め定めた観測地に配置される1又は複数の観測端末1と、統括本部A内に配置されるデータベース・サーバー2及びアプリケーション・サーバー3で構成される(図2)。

【0009】観測端末1は、ビデオ入力装置4と、記憶装置5と、通信制御装置6と、制御装置7とを備える。ビデオ入力装置4を介して、ビデオ入力装置を設置した場所の画像データが入力され、記憶装置5において、この画像データが記憶される。通信制御装置6は、入力された画像データのデータベース・サーバー2への送信を制御する。制御装置7は、観測端末1全体を制御する。

【0010】データベース・サーバー2は、各観測端末1に公衆網を介して接続されており、記憶装置8と、入力装置9と、表示装置10と、通信制御装置11と、制御装置12とを備える。

【0011】記憶装置8は、観測端末1から送信される画像データを記憶する。入力装置9は、記憶装置8に記憶されている画像データへのデータの追加、修正、削除等の入力を行なう。表示装置10は、記憶装置8に記憶されているデータ等を表示する。通信制御装置11は、観測端末1との通信と、アプリケーション・サーバー3との通信を制御する。制御装置12は、データベース・サーバー2全体を制御する。なお、データベース・サーバー2は、観測端末1から収集し、記憶装置8に記憶するデータを定期的に、アプリケーション・サーバー3へ送信する。

【0012】アプリケーション・サーバー3は、データベース・サーバー2とLANで接続されており、記憶装置13と、データ分析装置14と、通信制御装置15と、制御装置16とを備える。記憶装置13は、分析対象のデータを記憶する分析データベースを備え、データベース・サーバー2から定期的に受信したデータを分析データベースに追加して記憶する。データ分析装置14は、分析データベースに記憶されているデータに対して任意の分析法を用いた分析を行なう。通信制御装置15は、データベース・サーバー2との通信と、生産企業グループBとの通信と、販売代行者グループCとの通信とを制御する。制御装置16は、アプリケーション・サーバー全体を制御する。

【0013】生産企業グループB内の各端末は、アプリケーション・サーバー3に公衆網を介して接続されており、記憶装置17と、表示装置18と、通信制御装置19と、制御装置20とを備える。記憶装置17は、アプリケーション・サーバー3から受信した分析結果を記憶する。表示装置18は、アプリケーション・サーバー3から受信した分析結果を表示する。通信制御装置19は、アプリケーション・サーバー3との通信を制御する。制御装置20は、生産企業グループB内の各端末を制御する。

(3)

特開2002-7663

4

【0014】販売代行者グループC内の各端末は、アプリケーション・サーバー3に公衆網を介して接続されており、記憶装置21と、表示装置22と、通信制御装置23と、制御装置24とを備える。記憶装置21は、アプリケーション・サーバー3から受信した分析結果を記憶する。表示装置22は、アプリケーション・サーバー3から受信した分析結果を表示する。通信制御装置23は、アプリケーション・サーバー3との通信を制御する。制御装置24は、販売代行者グループC内の各端末を制御する。

【0015】この流行先駆的商品提供方法は、その機能から情報収集段階と、情報分析段階と、商品企画段階と、生産照会段階と、販売照会段階に分別される。

【0016】まず、情報収集段階について説明する。情報収集段階では、各観測地に設置された観測端末1が、ビデオ入力装置4によって入力された画像データをデータベース・サーバー2に送信し、記憶装置8がその画像データを記憶する。

【0017】上記において、観測端末1に入力された画像データは、公衆網を介してデータベース・サーバー2に送信される。データベース・サーバー2は、観測端末1から画像データを受信した場合、記憶装置8に記憶する。

【0018】次に、この流行先駆的商品提供方法の情報収集段階における処理の流れを、具体例を用いて説明する。まず、予め定められた地点に設置されたビデオ入力装置4で街頭を歩いている人達等を撮影することにより、流行に関する画像データの入力を行なう。

【0019】各観測端末1に入力された流行に関する画像データは、データベース・サーバー2に送信され、記憶される。データ入力のタイミングは、朝、日中、夕方のいずれでもよく、また、1日分のデータをまとめて入力するようにしてもよい。かくして、流行先駆的商品に関するデータをデータベース・サーバー2で収集することができる。

【0020】次に、情報分析段階について説明する。統括本部Aの情報分析担当者は、観測端末1から収集したデータに対する分析、例えば、多くの人が集まる、被服、バッグ、化粧品などの流行に敏感な地域において、ファッションのここ1ヶ月間の流行の推移についての分析を行なう。データ分析装置14は、記憶装置13のデータを用いて、テーブル形式にデータ分析をする場合に用いる。

【0021】次に、商品企画段階について説明する。統括本部Aの商品企画担当者は、分析した結果に基づいて商品の企画を行い、企画した商品情報を、生産企業グループB及び販売代行者グループCへ送信し、その商品の取り扱いについての照会を行なう。生産企業グループBの各端末は、受信した商品の企画データを記憶装置18に記憶する。また、販売代行者グループCの各端末は、

(4)

特開 2002-7663

5

6

受信した商品の企画データを記憶装置 21 に記憶する。
【0022】このようにして、アプリケーション・サーバー 3 を用いることにより、情報収集段階により収集したデータの分析、及び、分析したデータに基づいた商品の企画を行なうことができ、極めて迅速に企画商品の生産又は販売に参加するか否かの照会をすることができ、生産企業及び販売代行者は、観測端末 1 からの画像データを参照しつつ当該商品取り扱いについての判断をすることができる。

【0023】
【発明の効果】本発明は上述した通りであって、この流行先駆的商品提供方法及びリサーチシステムでは、現に流行しており、あるいは、流行するであろう商品に関するデータをリアルタイムで収集することができ、これによりファッションの流行実態を的確に分析して把握することが可能となり、時宜に即した流行商品を迅速に提供し得る効果があり、また、個人代理店（販売代行者）網の構築と商品販売支援システムの構築を容易に行ない得る効果がある。

【図面の簡単な説明】
【図 1】本発明に係る方法の説明図である。
【図 2】本発明に係るシステムの説明図である。
【符号の説明】

1 観測端末

- 2 データベース・サーバー
- 3 アプリケーション・サーバー
- 4 ビデオ入力装置
- 5 記憶装置
- 6 通信制御装置
- 7 制御装置
- 8 記憶装置
- 9 入力装置
- 10 表示装置
- 11 通信制御装置
- 12 制御装置
- 13 記憶装置
- 14 データ分析装置
- 15 通信制御装置
- 16 制御装置
- 17 記憶装置
- 18 表示装置
- 19 通信制御装置
- 20 制御装置
- 21 記憶装置
- 22 表示装置
- 23 通信制御装置
- 24 制御装置

【図 1】

【図 2】

